

**SYNTHESE DE L'OBSERVATION SOCIALE 2015
DES ASSISTANTS SOCIAUX DE LA POSTE**

**LES ACTIONS DE LA POSTE AU REGARD DES CONSTATS
DES ASSISTANTS SOCIAUX**

**COMMISSION NATIONALE SANTE SECURITE AU TRAVAIL DE LA POSTE
DU 25 AVRIL 2017**

L'objectif du présent document est de réaliser un point d'étape en Commission Nationale Santé Sécurité au travail sur les actions déployées par La Poste et les travaux à mener au regard des constats réalisés dans la synthèse de l'observation sociale 2015 des assistants sociaux de La Poste.

Les travaux menés portent sur :

- Les difficultés rencontrées par les postiers et remontées par les assistants sociaux au travers de l'observation sociale.
- Le réseau des assistants sociaux lui-même

I. LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES POSTIERS ET REMONTEES PAR LES ASSISTANTS SOCIAUX AU TRAVERS DE L'OBSERVATION SOCIALE.

En 2015, les préoccupations exprimées par les postiers auprès des assistants sociaux concernent la vie familiale et personnelle (59 %) et la vie professionnelle (41 %). Cette répartition est stable par rapport à l'année précédente.

1. Demandes dans le domaine de la vie au travail

1.1 Concernant l'accompagnement des postiers ayant des problèmes de santé et les incidences sur la situation professionnelle :

En 2015, les assistants sociaux ont plus particulièrement identifié deux difficultés en lien avec la santé et le travail.

La synthèse de l'observation sociale souligne à nouveau le sujet de la prévoyance des fonctionnaires.

Les assistants sociaux sont régulièrement sollicités par des postiers qui découvrent à l'occasion d'un arrêt maladie, qu'ils ne sont pas couverts par le contrat collectif de prévoyance de La Poste

La synthèse met également en évidence les difficultés relatives aux conditions de mise en œuvre du Temps Partiel Thérapeutique pour les agents salariés.

Ces difficultés sont de plusieurs natures :

- Les perturbations financières liées au versement décalé du salaire et des indemnités journalières
- Les perturbations consécutives à l'indemnisation des congés pendant le temps partiel thérapeutique : pour la Sécurité Sociale cette période de congés peut être assimilée à de l'activité, ce qui suspend le versement des indemnités journalières
- L'incitation ou l'obligation de poser des congés pendant le temps partiel thérapeutique ce qui réduit d'autant la période effective de travail à temps partiel thérapeutique, limitée réglementairement dans le temps

➤ **L'action de La Poste :**

Les constats effectués par les assistants sociaux en 2015 éclairent La Poste sur la connaissance de difficultés qui sont prises en compte dans les projets à venir.

- **Concernant la prévoyance des fonctionnaires :**

- ce sujet doit être traité dans la négociation en cours sur le contrat collectif, en ayant identifié au préalable la part des fonctionnaires concernés
- les assistants sociaux continuent de vérifier systématiquement lorsqu'ils rencontrent un postier fonctionnaire, que celui-ci est couvert par le contrat collectif ; à défaut ils les informent, ce qui permet aux postiers de prendre les mesures ad hoc (adhésion à titre personnel, ou autre contrat)

- **Concernant le Temps Partiel Thérapeutique :**

Ce sujet est intégré dans les travaux du projet Bien Dans Son Travail et en particulier dans la conception de la démarche APALA.

L'objectif est de régler, en 2017, les aspects administratifs qui relèvent de la responsabilité de La Poste.

1.2 Concernant l'accompagnement des postiers ayant des problèmes de gestion administrative :

Les constats effectués par les assistants sociaux en 2015 identifient des catégories de personnels auxquels il convient de porter une attention particulière

La synthèse met l'accent sur l'importance des demandes des agents en Contrat à durée Déterminée. Dans la Branche BSCC, la question du contrat de travail et des droits s'y rapportant est régulièrement mise en avant dans l'accompagnement des postiers en contrat à durée déterminée.

Enfin un point particulier est consacré aux demandes relatives à l'indemnisation chômage des personnes ayant quitté l'entreprise à la suite d'une fin de contrat ou d'un licenciement.

Les difficultés les plus fréquemment constatées sont relatives à la constitution du dossier, ainsi qu'à son délai de traitement par le CSRH compétent sur le sujet

➤ **L'action de La Poste**

- **Concernant les agents en Contrat à Durée Déterminée,**
 - o les assistants sociaux continuent de porter une attention particulière à ces personnels.
 - o Ce sujet sera traité prioritairement en 2017 dans le projet « Bien Dans Son Travail », qui comprend un volet spécifique consacré aux nouveaux arrivants.
- **Concernant les éléments portant sur l'indemnisation chômage**
 - o Une analyse des procédures de traitement de ces dossiers est en cours
 - o Dans cette attente, les assistants sociaux pourront, afin de faciliter le règlement des dossiers en cours, contacter plus facilement le CSRH gestionnaire : ils disposeront ainsi d'un point d'entrée auprès de ce service.

2. Demandes dans le domaine de la vie familiale et personnelle :

2.1 Concernant les problématiques liées aux finances :

Les difficultés exprimées par les postiers dans ce domaine sont assez semblables aux demandes formulées en 2014 et ont trait principalement à la gestion du budget et au maintien de l'équilibre budgétaire.

La synthèse souligne l'importance des actions initiées par La Poste dans le cadre de sa politique sociale et l'intérêt tout particulier que cela représente pour l'accès à la vie sociale, aux loisirs et aux vacances, des familles mono parentales.

L'accompagnement des difficultés financières appelle une pluralité de réponses qui mêlent action préventive, action de conseil et action curative.

A cet égard, le dispositif d'aides pécuniaires constitue un apport essentiel pour traiter les difficultés conjoncturelles.

➤ **Action de La Poste :**

- Conduite de la politique d'action sociale définie par le COGAS
- Poursuite par les assistants sociaux des actions portant sur la prévention du surendettement et la dimension de conseil budgétaire
- Poursuite du micro crédit personnel aux postiers

- Mise en place à titre expérimental de la convention MOBILIZ dans la région des Hauts de France et de Normandie à compter de 2017 pour prendre en compte les besoins nouveaux en matière de mobilité professionnelle
- Concernant les aides pécuniaires,
 - o sensibilisation des présidents de commission d'aide pécuniaires à la manière de conduire ces instances.
 - o Exigence portée à la constitution des dossiers d'aide pécuniaire et à leur archivage pour se conformer aux exigences du contrôle URSSAF

2.2 Concernant les demandes en lien avec les problématiques familiales et personnelles

Les demandes sur ce thème sont traversées par les changements sociétaux (évolutions du modèle familial, besoins nouveaux au regard du vieillissement de la population) mais également par les événements exceptionnels qui affectent le pays (attentats).

Ces sujets appellent une diversité de réponses, de la réactivité, et des liens avec d'autres acteurs internes et externes.

➤ Action de La Poste

- Les assistants sociaux poursuivent l'accompagnement des postiers dans une perspective de conciliation vie personnelle - vie professionnelle
- Ils assurent un rôle d'information sociale en relayant auprès des postiers la connaissance de services ou de droits nouveaux, tout spécialement concernant les aidants familiaux
- Concernant l'accès à certaines prestations sociales soumises à la production de l'avis fiscal de référence (QF), La Poste analyse les moyens de prendre en compte en temps réel, le changement de ressources lié à un événement exceptionnel (décès du conjoint, séparation.....).
- Pour les aidants familiaux : réalisation d'un guide et lancement de la plateforme « DOMISERVE » par la DNAS

2.3 Concernant les demandes en lien avec les problématiques de santé :

- le rapport met en exergue le besoin de conseil et d'information qui s'exprime du fait de la maladie ou du handicap. Sur ce sujet les assistants sociaux agissent aux côtés des services de santé au travail et des Responsables Ressources Humaines.

➤ L'action de La Poste

- L'instance CRME se met en place dans tous les territoires et les assistants sociaux prennent une part active aux travaux de cette instance
- Dans le cadre du projet Bien dans son Travail, la démarche APALA sera déployée en 2017.
L'objectif est de définir et de systématiser une démarche de service qui prend en compte chaque postier et lui apporte des réponses personnalisées
- La démarche APALA implique l'action concertée de différents acteurs parmi lesquels les assistants sociaux.

II. LE RESEAU DES ASSISTANTS SOCIAUX

L'année 2015 coïncide avec la parution d'un nouveau BRH sur la filière des assistants sociaux. Ce texte définit leurs missions ainsi que le cadre d'organisation dans lequel ce métier s'exerce.

➤ L'action de La Poste :

- Des efforts importants ont été mis en œuvre pour organiser le comblement des postes et le remplacement d'absences longues.
- Une revue de postes des assistants sociaux est réalisée périodiquement avec les Branches afin que les conditions d'exercice du métier soient conformes aux orientations du BRH
- Un nouveau modèle de convention de service est mis en place dans le cadre de prestations inter Branches : cette convention vise à mieux formaliser les missions menées au profit d'une autre entité
- La formation et l'animation réalisée par les ASCN/ASCT constituent pour les AS des leviers déterminants pour mener leurs différentes missions.
- Les modules de formation destinés à renforcer les pratiques professionnelles d'une part et à développer des connaissances et des compétences ont été dispensés tout au long de l'année 2016, selon les thématiques suivantes :
 - Les écrits professionnels de l'assistant social
 - Conduites addictives : prévention et accompagnement
 - Traitement des aides financières
 - Techniques de médiation
 - Prévention et gestion des Risques psycho sociaux
 - Accompagnement médico-social des victimes d'agression (nouveau contrat)
 - Observation sociale (contenu revu pour intégrer les méthodologies d'intervention relatives aux études d'impact et aux missions d'écoute et de diagnostic social)
 - Approche du micro crédit
 - Echanges de pratiques professionnelles
 - Formation des assistants sociaux débutants
- D'autres modules sont en cours de conception pour l'année prochaine :
 - module sur l'action sociale et le logement
 - formation sur les Risques Psycho sociaux (format en cours de définition)
- Des animations régionales, des groupes de travail thématiques ont été réalisés tout au long de l'année 2016 et se poursuivront en 2017 ; cette animation se mène en lien étroit avec les assistants sociaux conseillers techniques des Branches.